	<b>Nombre del Documento: Procedimiento para Atención de Quejas o Sugerencias.</b>	<b>Código: ITVO-CA-PR-03</b>
		<b>Revisión: 2</b>
	<b>Referencia a la Norma ISO 9001:2015 8.2.1 7.2.3</b>	<b>Página 1 de 6</b>

## 1. Propósito

Establecer la metodología que permita atender las Quejas o Sugerencias de los estudiantes; para elevar la Calidad del Servicio Educativo, fomentando los valores del Instituto.

## 2. Alcance

Aplica a todos los estudiantes del Instituto Tecnológico del Valle de Oaxaca inscritos en Licenciatura o Posgrado de las partes interesadas.

### 2.1 Enfoque a procesos

	¿A quién entrega algo?	¿Qué entrega (producto y servicio)?	¿Con qué requisitos lo entrega?	¿Cómo lo verifica?
Salida del proceso	Estudiante	Resultados por escrito acerca de la solución a su queja o atención a su sugerencia, por el área responsable.	Con 5 días hábiles, una vez que se recibe la respuesta por el área responsable.	Técnica: Revisión de la información.  Criterio: Criterios de una queja o sugerencia.
	¿De quién recibe algo?	¿Qué recibe?	¿Con qué requisitos lo recibe?	¿Cómo lo verifica?
Entrada del proceso	Estudiante, padre madre o tutor	Queja o sugerencia de un servicio	Cumplir con los criterios para que una queja proceda.	Técnica: Revisión de la información.  Criterio: Criterios de una queja.

## 3. Políticas de operación

- 3.1 La Queja o Sugerencia deberá ser por escrito y colocada en el Buzón de Quejas o Sugerencias Físico, utilizando para ello el formato ITVO-CA-PR-03-01 o bien en el Buzón de Quejas o Sugerencias Virtual establecido en el Sistema Integral de Información (SII) institucional.
- 3.2 El Buzón de Quejas o Sugerencias Físico será abierto por el/la CSGC y un integrante del Comité de Calidad y redactar el acta correspondiente que muestre evidencia de dicha acción. Esta revisión será con una periodicidad de 15 días, a excepción de los periodos no laborables.
- 3.3 Los Registros de las Quejas o Sugerencias del buzón físico deben ser depositados en un sobre anotando la fecha y el número de registros encontrados. Se firma de conformidad por los responsables de abrir el buzón y contar las Quejas o Sugerencias.
- 3.4 El sobre se debe cerrar con cinta adhesiva transparente para ser abierto por el/la CSGC y un integrante del comité de calidad.
- 3.5 El/la CSGC es el/la responsable de abrir el sobre; si procede, deberá asegurarse de mantener el anonimato de la persona que interpone la queja, omitiendo la información personal una vez que las Quejas o Sugerencias sean comunicadas a cada una de las áreas operativas a las que corresponda vía



<b>Nombre del Documento: Procedimiento para Atención de Quejas o Sugerencias.</b>	<b>Código: ITVO-CA-PR-03</b>
	<b>Revisión: 2</b>
<b>Referencia a la Norma ISO 9001:2015 8.2.1 7.2.3</b>	<b>Página 2 de 6</b>

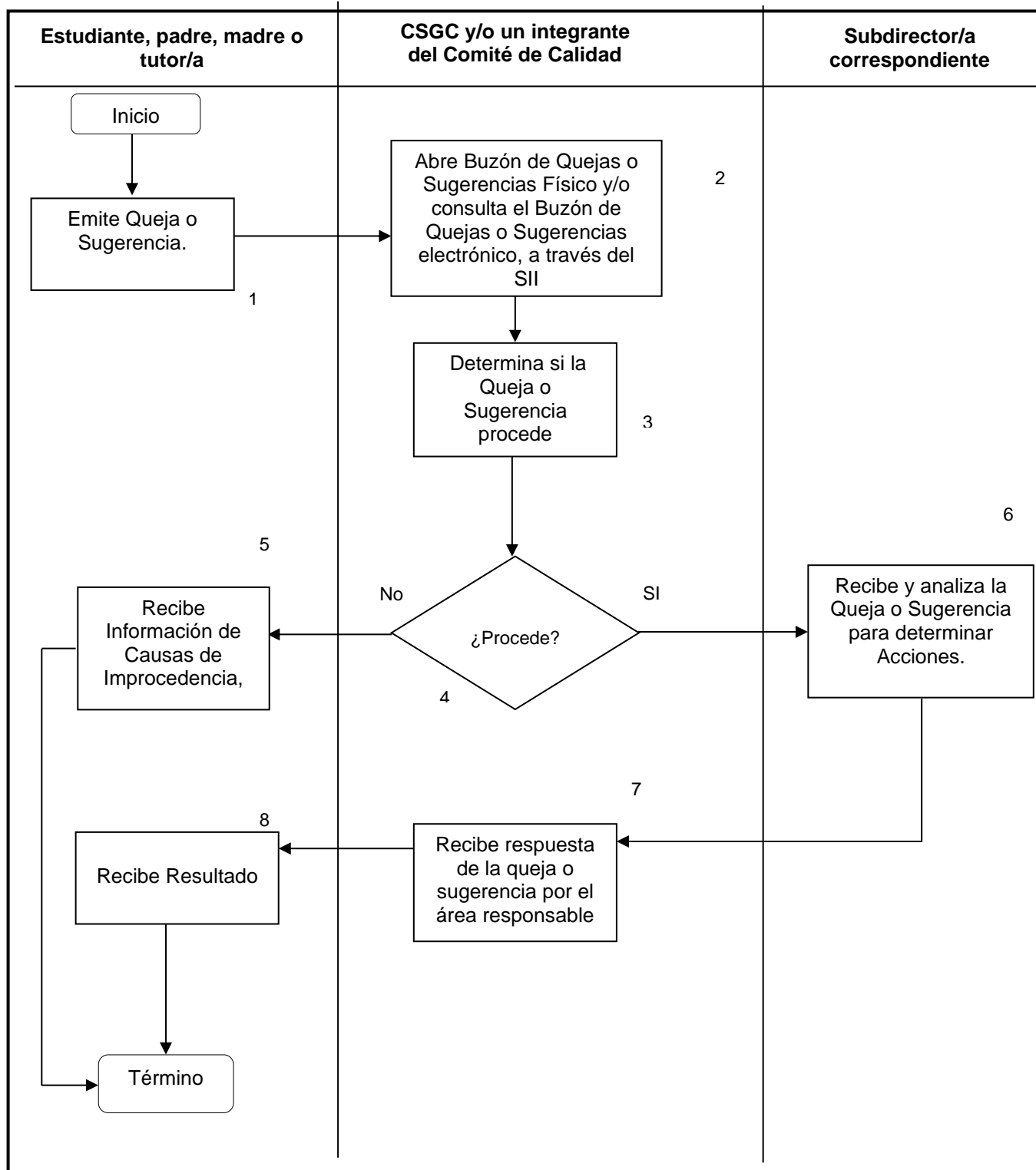
memorando y anexando la parte inferior del formato después de registrar el folio y separar esta parte del formato.


- 3.6 En caso de no proceder la queja o sugerencia, el CSGC deberá notificar las causas a la persona que interpuso la queja y/o sugerencia.
- 3.7 El buzón virtual de Quejas o Sugerencias será revisado, al menos una vez por semana por el CSGC.
- 3.8 Las Quejas o Sugerencias del buzón virtual son enviados a la cuenta del Comité de Calidad en el Sistema Integral de Información (SII), administrada por el CSGC, usado exclusivamente para tal fin.
- 3.9 El/la CSGC es el/la responsable de reenviar, por medio del Sistema Integral de Información (SII), la Queja o Sugerencia a la dirección o subdirección correspondiente para su atención, manteniendo el anonimato de la persona que interpone la Queja o sugerencia.
- 3.10 La respuesta por el CSGC a la persona que interpone la Queja o sugerencia, no debe exceder los 5 días hábiles, una vez que se recibe la respuesta por el área responsable.
- 3.11 Las acciones implementadas como respuesta de las quejas y/o sugerencias recibidas, deben difundirse ante la Comunidad Tecnológica, y el/la CSGC deberá de alimentar el Formato Electrónico para atención de Quejas (ITVO-CA-FE-07) previo a la Reunión de Revisión por la Dirección, ya que esta información sirve de entrada.

<b>CONTROL DE EMISIÓN</b>		
<b>ELABORÓ</b>	<b>REVISÓ</b>	<b>AUTORIZÓ</b>
<b>Humberto Heredia Pargas</b> CSGC del SGC del ITVO.	<b>Aarón Martínez Gutiérrez</b> Subdirector Académico del ITVO.	<b>Sergio Fernando Garibay Armenta</b> Director del ITVO.
<b>Firma:</b>	<b>Firma:</b>	<b>Firma:</b>
18 de febrero de 2021	19 de febrero de 2021	24 de febrero de 2021




#### 4. Diagrama del procedimiento



	<b>Nombre del Documento: Procedimiento para Atención de Quejas o Sugerencias.</b>	<b>Código: ITVO-CA-PR-03</b>
		<b>Revisión: 2</b>
	<b>Referencia a la Norma ISO 9001:2015 8.2.1 7.2.3</b>	<b>Página 4 de 6</b>

## 5. Descripción del procedimiento

<b>Secuencia de etapas</b>	<b>Actividad</b>	<b>Responsable</b>
1 Emite Queja o Sugerencia.	1.1 Emite su queja o sugerencia cuando consideren que sus requisitos no se están cumpliendo o en el caso de que contribuya a la mejora del Servicio Educativo. 1.2 Requisita formato para quejas o sugerencias (ITVO-CA-PR-03-01) y lo deposita en el Buzón de Quejas Físico, o bien de manera electrónica a través del Buzón de Quejas Electrónico del Sistema Integral de Información (SII).	estudiante, padre, madre o tutor/a
2 Abre Buzón de Quejas o Sugerencias Físico y/o consulta el Buzón de Quejas o Sugerencias electrónico, a través del SII.	2.1 Abre el Buzón de Quejas o Sugerencias Físico en presencia de un representante del Comité de Calidad. 2.1.1 Deposita en un sobre, anotando la fecha y el número de registros encontrados en el buzón. 2.1.2 Firman el acta los presentes con el fin de establecer la conformidad del acto. 2.1.3 Cierra el sobre con cinta adhesiva para abrirlo posteriormente. 2.2 Consulta el Buzón de Quejas o Sugerencias electrónico, a través del SII.	CSGC
2 Determinar si procede la Queja o Sugerencia	3.1 El CSGC analiza la Queja o Sugerencia y determina si procede	CSGC
3 Clasifica Queja o Sugerencia	4.1 La Queja o Sugerencia procede: <b>SI</b> , Se envía la parte correspondiente del formato para quejas y sugerencias y/o se reenvía por medio del Sistema Integral de Información (SII), la Queja o Sugerencia a la dirección o subdirección correspondiente para su atención. <b>NO</b> , Informa a la persona que interpone la Queja o sugerencia la causa por la que no procede.	CSGC
4 Recibe Información de causas de improcedencia.	4.1 Recibe respuesta por escrito y/o la respuesta a la cuenta del estudiante en el SII, acerca de las causas por las que no procedió su Queja o Sugerencia y 4.2 Termina.	estudiante, padre, madre o tutor/a
5 Determina Acciones	5.1 Recibe las Quejas o Sugerencias que son de su competencia y dependiendo de la naturaleza de estas determina las Acciones a implementar. 5.2 Aplica procedimiento para No Conformidad y Acción Correctiva ITVO-IN-PR-04. 5.3 Informar al Coordinador sobre las acciones establecidas para solucionar o atender la Queja o Sugerencia.	Director/a y/o subdirector/a.
6 Notifica a la persona que interpone la Queja o sugerencia	6.1 Recibe Informe de resultados de la atención a la Queja o Sugerencia 6.1.1 El responsable del área responde las acciones a seguir y lo envía al CSGC. 6.1.2 El CSGC Informa por escrito a la persona que interpuso la Queja o sugerencia.	CSGC, Director/a, Subdirectores/as

	<b>Nombre del Documento: Procedimiento para Atención de Quejas o Sugerencias.</b>	<b>Código: ITVO-CA-PR-03</b>
		<b>Revisión: 2</b>
	<b>Referencia a la Norma ISO 9001:2015 8.2.1 7.2.3</b>	<b>Página 5 de 6</b>


	<b>NOTA:</b> El único que conoce la identidad de a la persona que interpone la Queja o sugerencia es el/la CSGC por lo cual es el/la responsable de dar respuesta por escrito y/o enviar la respuesta a la cuenta del estudiante que interpone la Queja o sugerencia.	
7 Recibe Resultados.	7.1 Recibe Resultados por <b>escrito y/o la respuesta por medio del Sistema Integral de Información</b> acerca de la solución a su Queja o atención a su Sugerencia. 7.2 Término.	estudiante, padre, madre o tutor/a

## 6. Documentos de referencia

DOCUMENTOS
Manual de Calidad.
Norma ISO 9001:2015.
Procedimiento para Acciones Correctivas
Contrato con el estudiante

## 7. Registros

Registros	Tiempo de retención	Responsable de conservarlo	Código de registro
Formato para Quejas o sugerencias.	1 año.	Jefe/a y/o Subdirector/a de Área y CSGC.	ITVO-CA-PR-03-01
Requisición de No Conformidad y Acción Correctivas	1 año.	Jefe/a y/o Subdirector/a de Área.	ITVO-IN-PR-04-01
Formato Electrónico para Quejas y Sugerencias	1 año	Jefe/a y/o Subdirector/a de Área y CSGC.	ITVO-CA-FE-07

	<b>Nombre del Documento: Procedimiento para Atención de Quejas o Sugerencias.</b>	<b>Código: ITVO-CA-PR-03</b>
		<b>Revisión: 2</b>
	<b>Referencia a la Norma ISO 9001:2015 8.2.1 7.2.3</b>	<b>Página 6 de 6</b>

## 8. Glosario

**CSGC.** Coordinador General de Calidad.

**SGC.** Sistema de Gestión de Calidad.

**Mejora de la Calidad:** Parte de la Gestión de la Calidad orientada a aumentar la capacidad de cumplir con los requisitos de la calidad.

**ITVO. Instituto Tecnológico del Valle de Oaxaca**

**Queja:** Disgusto o inconformidad ante una situación anómala acerca del Servicio Educativo ofrecido por la institución y declarado en el contrato con el estudiante.

**Solución:** Resolver el problema.

**Sugerencia:** Propuesta de mejora realizada por el Estudiante.

## 9. Anexos

9.1. Formato para Quejas o Sugerencias.

ITVO-CA-PR-03-01

## 10. Cambios de esta versión

Número de versión	Fecha de actualización	Descripción del cambio
0	1 de octubre de 2013	Se actualizó Política y objetivos de Calidad
1	11 de enero de 2017	Se actualizó a la norma ISO 9001:2015
2	24 de febrero de 2021	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Se actualizan las referencias a la versión ISO 9001:2015.</li> <li>2. Se añade en el punto 2.1 Enfoque a procesos "... analiza los posibles riesgos del programa".</li> <li>3. Se actualizan los códigos de los formatos.</li> </ol>